



淄博职业学院

国家示范性高职院校建设项目成果

职业素养提升

杨俭修 杜元刚 主 编



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

国家示范性高职院校建设项目成果

职业素养提升

Zhiye Suyang Tisheng

杨俭修 杜元刚 主 编

昃道鹏 徐建文 郑娜娜 副主编
张祥霖 曲振华



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容提要

本书是国家示范性高职院校建设项目成果之一。

高等职业教育应以培养学生的“就业竞争力和发展潜力”为核心,职业能力和职业素养的养成与提升是人才培养的重点。本书将职业素养分为职业价值观、职场道德、职场礼仪、职场沟通、职场协作、时间管理六个模块,并配有丰富的案例,趣味性和可读性强。在每个模块后设计了2~3个实践活动,供拓展巩固。

本书适用于高职学生和在职职工,既可作为第一课堂的教材,也可作第二课堂的参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

职业素养提升/杨俭修,杜元刚主编. —北京:高等教育出版社,2011.2

ISBN 978-7-04-026965-9

I. ①职… II. ①杨…②杜… III. ①职业道德—高等学校:技术学校—教材 IV. ①B822.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 015709 号

策划编辑 刘洛克 责任编辑 刘洛克 封面设计 张 志
版式设计 王艳红 责任校对 胡晓琪 责任印制 朱学忠

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
印 刷 肥城新华印刷有限公司
开 本 787 × 1092 1/16
印 张 7.5
字 数 180 000
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landradio.com>
<http://www.landradio.com.cn>
版 次 2011 年 2 月第 1 版
印 次 2011 年 6 月第 2 次印刷
定 价 19.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物 料 号 26965-00

前 言

近年来,我国高等职业教育蓬勃发展,为现代化建设培养了一大批技能型专门人才,对加快推进高等教育大众化和社会主义现代化建设进程具有不可替代的作用。随着我国走新型工业化道路、建设社会主义新农村和创新型国家对高技能人才要求的不断提高,高等职业教育既面临着极好的发展机遇,也面临着严峻的挑战。

教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)中提出:“要高度重视学生的职业道德教育和法制教育,重视培养学生的诚信品质、敬业精神和责任意识、遵纪守法意识,培养出一批高素质的技能型人才。”据此,高职院校培养技能型人才是其应有之意,但更重要的是培养高素质人才,人才的高素质是人才培养的重中之重。

近几年来,高职学生的就业率一直高位运行,但就业质量不容乐观,专业对口率不高,相当比例的岗位并不需要相应的大专学历。6、7月份是高职学生的就业高峰期,但进入9月又进入一个解约的“高峰期”,这固然有就业市场竞争残酷的原因,但也与有些高职学生缺乏必要的入职心理准备和较高的职业素养,无法应对职场“现实的冲击”有关。

全书采用模块化的方式设计,将职业素养分为职业价值观、职场道德、职场礼仪、职场沟通、职场协作、时间管理六个模块,各模块之间无明确的顺序,可以打破前后之分进行教学和学习。正文中穿插了丰富的案例,增强了趣味性和可读性。在每个模块后设计了2~3个实践活动,供课堂和课后拓展巩固。教学方法宜采用头脑风暴、卡片展示、案例教学、角色扮演、项目教学等多种方式,宜打破课堂的时空限制,向课外、实习岗位延伸。

本书的整体框架和编写风格由杜元刚设计。模块一由戾道鹏编写,模块二由徐建文编写,模块三由郑娜娜编写,模块四由张祥霖编写,模块五由曲振华编写,模块六由杨俭修编写。全书最后由杨俭修、杜元刚统稿。其他参与编写人员较多,暂不详述。

本书在编写过程中引用了大量的资料,由于个别资料是多年积累而来,现已无从查找出处,在此,对相关作者表示深深的谢意和歉意,希望这些作者及时与我们联系。由于编者水平有限,错误或不妥之处在所难免,欢迎批评指正。

编者

2011年2月

目 录

模块一 职业价值观 1

- 一、工作的意义 1
- 二、以尊重待人 3
- 三、我是企业“链条”中重要的一环 6
- 四、做正直的人 7
- 五、学会宽容 8
- 六、承担责任 10
- 实践活动设计 11
 - 活动 1 尊重你我他 11
 - 活动 2 关于工作意义的问卷和交流 12

模块二 职场道德 13

- 一、敬业 14
- 二、忠诚 29
- 实践活动设计 34
 - 活动 1 责任心 34
 - 活动 2 一“圈”到底 34

模块三 职场礼仪 35

- 一、员工个人礼仪 35
- 二、员工交往礼仪 40
- 三、办公礼仪 46
- 四、公务礼仪 49
- 实践活动设计 59
 - 活动 1 求职应聘模拟 59
 - 活动 2 仪典活动全程演示 59

模块四 职场沟通 60

- 一、沟通基础理论 61

二、职场沟通的基本技巧 64

三、常见的职场沟通形式 69

实践活动设计 81

- 活动 1 信息接力棒 81
- 活动 2 现场沟通 82

模块五 职场协作 83

- 一、了解团队精神 83
- 二、团队和个人 86
- 三、提高你的团队精神 91
- 实践活动设计 95
 - 活动 1 背靠背 95
 - 活动 2 摔倒游戏 96

模块六 时间管理 97

- 一、认识时间管理 97
- 二、时间管理理论的历史演进 98
- 三、时间管理的误区 99
- 四、时间管理的“目标”原则 103
- 五、时间管理的“四象限”原则 105
- 六、时间管理的“二八”原则 107
- 七、学会拒绝请托 110
- 实践活动设计 111
 - 活动 1 生命的撕纸游戏 111
 - 活动 2 计算大学学习的时间价值 112

参考书目 113

模块一 职业价值观

拥有正确的价值观意味着一个人可以在大是大非的问题上做出正确的抉择,意味着他是一个有道德、讲诚信、负责任的人,是一个值得信赖、值得托付的人。

——李开复,《做最好的自己》

没有完整的价值观,掌握再多的工具也无法真正获得成功。

——俞敏洪,新东方教育科技集团董事长

价值观是指个人对周围的客观事物的意义、重要性的总评和看法。对诸事物的看法和评价在人心目中的主次、轻重的排列次序,就是价值观体系。价值观和价值观体系是决定人行为的心理基础,是支撑人类生活的精神支柱,它凌驾于整个人性之上,支配着人的行为、态度、观察、信念和理解等,支配着人认识世界、明白事物对自己的意义和自我了解、自我定向、自我设计等,价值观决定人的自我认识,直接影响和决定一个人的理想、信念、生活目标和追求方向的性质。因此,价值观对人们自身行为的定向和调节起着非常重要的作用。

职业价值观(亦称工作价值观)是个体一般价值观在职业生活中的体现,它不但决定了人们的择业倾向,而且决定了人们的工作态度,它是个体在长期的社会变化中所获得的关于职业经验和职业感受的结晶,它属于个性倾向范畴。职业价值观是企业文化的核心,同时又是企业在录用员工时的优先考虑因素。当某人认同某企业价值观的时候,他在企业里就会如鱼得水,工作充满激情,并愿意为组织全力奉献自己的才智;相反,如果他个人的职业价值观和企业价值观相悖,那么企业会自动自觉地将之排斥在外。

一、工作的意义

一个人走出学校融入社会,就开始了自己的职业生涯。你是否问过自己:“我为什么要工作?”1954年,社会学家怀兹等人对数百名美国人问过这样一个问题:当你发现自己拥有一笔不必工作也能维持生计的遗产时,你会不会脱离职业人的行列?结果发现,竟然有80%的人回答:“即使自己生活富裕,仍然愿意继续工作。”理由如下:工作是一种乐趣;希望自己的内心经常保持充实感;以此维持自己的健康;通过工作可以促进人际关系;工作着证明自己是活生生的人;保持自尊心……对于另一个问题:“如果没有工作,你会怎样?”大多数人是这样认为的:每天将会无所事事,感到极为无聊;不再觉得自己是活泼、有生气的;觉得自己似乎成了废人……最近中国对“80后”在职人员调查的结果表明,52%的受访者认为“工作对于他们是成就自我、实现价值的途径”;而只有22%的受访者认为“工作对于他们是赚钱养活自己的工具”;17%的受访者认为

“工作是能与各种人交往,建立广泛的社会联系和关系的方法”;选择“获得一定权利与地位的方法”的受访者则占了9%。在这道调查题中,男性和女性,高学历者和低学历者的选择并没有出现明显的分化。因此,可以说,在工作中,没有人不想表现自己。这种表现欲是与生俱来的,是促使人类进步的原动力。这正如搜狐中国销售总监魏青山所说:“工作是为了找到自身价值。”

案例 一位心理学家和三位工人的对话

你在这个世界上将选择什么样的工作?今后如何对待工作?从根本上说,这不是一个关于做什么事和得到多少报酬的问题,而是一个关于生命的意义的问题。

一位心理学家在一项研究中,为了实地了解人们对于同一个工作在心理上所反映出来的个体差异,他来到一所正在建设中的大教堂,对现场忙碌的敲石工人进行访问。

心理学家问他遇到的第一位工人:“请问您在做什么?”

工人没好气地回答:“在做什么?你没看到吗?我正在用这个重得要命的铁锤,来敲碎这些该死的石头。而这些石头又特别硬,害得我的手酸麻不已,这真不是人干的工作。”

心理学家又找到第二位工人:“请问您在做什么?”

第二位工人无奈地答道:“为了每天 500 美元的工资,我才会做这件工作,若不是为了一家人的温饱,谁愿意干这份敲石头的粗活?”

心理学家问第三位工人:“请问您在做什么?”

第三位工人眼光中闪烁着喜悦的神采:“我正参与兴建这座雄伟华丽的大教堂。落成之后,这里可以容纳许多人来做礼拜。虽然敲石头的工作并不轻松,但当我想到,将来会有无数的人来到这儿,在这里接受上帝的爱,心中就会激动不已,也就不感到劳累了。”

同样的工作,同样的环境,却有如此截然不同的感受。

第一位石匠,是完全无可救药的人。可以设想,在不久的将来,他可能不会得到任何工作的眷顾,甚至可能是生活的“弃儿”,完全丧失了生命的尊严。

第二位石匠,是没有责任感和荣誉感的人。对他们抱有任何指望肯定是徒劳的,他们抱着为薪水而工作的态度,为了工作而工作。他们很难成为企业可信赖、可委以重任的员工,必定得不到升迁和加薪的机会,也很难赢得社会的尊重。

第三位石匠,是具有高度责任感和创造力的人。他们充分享受着工作的乐趣和荣誉,同时,因为他们的努力工作,工作也带给了他们足够的尊严和实现自我的满足感。由此,他们也真正体味到了工作的乐趣、生命的乐趣。

(摘自:陈凯元著:《你在为谁工作》,机械工业出版社 2008 年版)

工作是大多数现代人赖以生存的基本形式之一。工作创造财富、工作创造幸福、工作创造一切。对每个人来说,人们生活的大部分时间是在工作中度过的,工作是人们生活的重要内容之一,甚至可以说没有工作就没有生活。

工作可以满足我们重要的生活需求。美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛的需要层次理论把人的需要分成生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要和自我实现需要五个层次。显然,人们的每一种需要的满足都不可能离开工作的支撑,而且越是高层次的需要对工作的依赖性就越高。工

作是我们实现事业理想的平台和载体。比尔·盖茨的财产净值大约是 466 亿美元;斯蒂芬·斯皮尔伯格的财产净值估计为 10 亿美元,不像比尔·盖茨那么多,不过也足以让他的余生享受充裕的生活了;美国 Viacom 公司董事长萨默·莱德斯通在 63 岁时开始着手建立一个很庞大的娱乐商业帝国。63 岁,在多数人看来是退休、尽享天年的时候,他却在此时做了很重大的决定,让自己重新回到工作中去。类似的例子还有很多。那些拥有了巨额“薪水”的人们,不但每天工作,而且工作热情十足、精力充沛。那么,他们为何还要工作?萨默·莱德斯通对此的看法是:“实际上,钱从来不是我的动力。我的动力是对于我所做的事业的热爱,我喜欢娱乐业,喜欢我的公司。我有一种愿望,要实现生活中最高的价值,尽可能地实现。”

工作赋予我们一个全新而重要的社会角色。当人们第一次相遇时,首先开始的对话常常是:“你是做什么的?”或者“你的专业是什么?”、“你毕业后打算干什么?”时,绝大多数人会是这样回答:“一名教师”、“一名律师”或“一名银行职员。”这里的“教师”、“律师”、“银行职员”就是我们的社会角色。当我们有一份工作时,就会扮演一定的社会角色,承担一定的社会责任,并得到同学、朋友、家庭及社会的认同;当我们获得一份很有竞争力的工作时,我们会有一种特殊的优越感。

著名的黎巴嫩诗人纪伯伦说:“工作是眼睛能看见的爱。倘若你不是欢乐地工作而是厌恶工作,那还不如撒下工作,坐在大殿的门边,去乞讨那些欢乐地工作的人的周济。倘若你无精打采地烤着面包,你烤成的面包就是苦的……倘若你怨愤地压榨着葡萄酒,你的怨愤就在酒里滴下了毒液。”如果我们像纪伯伦所说的那样,充满仁爱地工作,我们自然就会对我们的工作、我们的职业产生热爱和自豪感。我们就会努力去把它做好,而不需要金钱来刺激,更不需要别人来监督。

工作是美丽的,工作使我们满足了生活的需要,工作使我们融入社会、实现自我价值,工作使我们更美丽。“石油大王”洛克菲勒说:“天堂与地狱都是由自己建造的。如果你赋予工作意义,视工作作为一种乐趣,人生就是天堂;如果你视工作作为一种负担,人生就是地狱!”把你的职业当成自己的事业来做,工作越干越有劲,人越活越年轻,道路越走越宽广,生活越来越美好。

二、以尊重待人

尊严,简而言之,尊贵而庄严。莎士比亚在著名的《哈姆雷特》中写过这样一句话:“人是宇宙的精华,万物的灵长。”人是尊贵的,因为我们每个人都有着自己的人格。我们拥有比其他生物更高级的智慧、更丰富的情感、更广阔的胸怀。人生可以命运多舛,可以逢遭坎坷,但是人格却不可以放弃。在现实生活中,尽管我们每个人的境遇和条件不同,但人生来平等,每个人都应该得到充分的尊重。在人格上,我们每个人都是具有独立意识的主体,都有做人的尊严,都不容轻视。在交往中,我们每个人都是富有尊严的独立存在的个体,受到别人的尊重是我们的基本权利。同时我们也要尊重他人的人格,尊重他人的基本权利,尊重他人的主体地位。尊重具有许多特点:首先,尊重具有对等性,这是由尊重的内在价值所决定的。尊重一定是相互尊重,要获得尊重,首先必须学会尊重他人,不尊重他人的人很难获得他人的尊重。其次,尊重具有包容性。体现为对异己性、多样性的宽容,特别是对其他个体的独特性、差异性以及隐私的认可。第三,尊重具有相对性。尊重不是无原则的包容,尊重不拒绝善意的批评。第四,尊重具有普遍性。尊重不

应该因个人贡献、成就的差别而不同,更不应该因财富、地位、职业的差别而不同,尊重是对个体人的价值的肯定性态度和行为,因此,无论职位、年龄、性别、财产、学历、身体等状况有何差别,人都应该受到同等的尊重。

案例 尊重,是金钱买不到的

有位富翁十分有钱,但却得不到旁人的尊重,他为此苦恼不已,每日寻思如何才能得到众人的敬仰。

某天在街上散步时,他看到街边一个衣衫褴褛的乞丐,心想机会来了,便在乞丐的破碗中丢下一枚亮晶晶的金币。谁知乞丐头也不抬地仍是忙着捉虱子,富翁不由生气:“你眼睛瞎了?没看到我给你的是金币吗?”

乞丐仍是不看他一眼,答道:“给不给是你的事,不高兴可以要回去。”

富翁大怒,意气用事起来,又丢了十个金币在乞丐的碗中,心想他这次一定会趴着向自己道谢,却不料乞丐仍是不理不睬。

富翁几乎要跳了起来:“我给你十个金币,你看清楚,我是有钱人,好歹你也尊重我一下,道个谢你都不会。”

乞丐懒洋洋地回答:“有钱是你的事,尊不尊重你则是我的事,这是强求不来的。”

富翁急了:“那么,我将我的财产的一半送给你,能不能请你尊重我呢?”乞丐翻着一双白眼看他:“给我一半财产,那我不是和你一样有钱了吗?为什么要我尊重你。”

富翁更急起来道:“好,我将所有的财产都给你,这下你可愿意尊重我了?”乞丐大笑:“你将财产都给我,那你就成了乞丐,而我成了富翁,我凭什么来尊重你。”

故事中的富翁有钱后,亟须别人的肯定与尊重,而乞丐的顽强,则更是清楚地说明了金钱与尊重在许多时候是难以画上等号的。

富翁若能明了这一点,要受人尊重也就不难了。

所有人应具有的基本权利,应得到的基本尊重和应得到满足的基本需求,使每个人具有发展个人潜能的机会。

以尊重待人是与人相处的基础和前提。尊重他人,要求我们做到礼貌待人、平等待人、诚信待人、友善待人,充分理解他人。尊重涵盖了相融与理解,共识与和谐,尊重是一种对他人人格价值的充分肯定。它常常与真诚、谦逊、宽容、赞赏、善良等相得益彰,与虚伪、狂妄、苛刻、嘲讽、凶恶等水火不容。给成功的人以尊重,表明了自己对别人成功的敬佩和赞美;给失败的人以尊重,表明了自己对别人失败后的同情和鼓励。尊重是人的一种高层次的精神需要,只要尊重的需要得以满足,人的心理需要就会升华到追求自我价值的实现。尊重是一种修养,一种品格,一种对别人不卑不亢、不仰不俯的人际规则。假如别人在某些方面不如自己,我们不能用傲慢和不敬去伤害别人的自尊;假如自己在有些地方不如他人,我们也不必以自卑和嫉妒去代替理解和尊重。一个真正懂得尊重别人的人,必然会以平等的心态、平常的心情、平和的心境,去面对所有的强者、弱者、幸运者与不幸者。

以尊重待人才形成和谐的工作团队。尊重别人可以消除隔阂,显示修养,赢来信任,换得

朋友。美国哲学家约翰·杜威说：“人类本质里最深远的驱策力就是希望具有重要性。”每一个人都有被尊重、被关怀、被肯定的渴望。古人云：“爱人者人恒爱之，重人者人恒重之。”尊重是双向的，尊重他人就是尊重自己；你能给人尊重，别人也报以欣赏；你若予人轻视，别人定还以鄙薄。所以，以尊重待人有助于增强员工之间的凝聚力，形成和谐的工作团队。

以尊重待人才能形成良好的工作氛围。良好的工作氛围就是指一个宽松、祥和、文明、健康、友爱、良好的人际环境，企业人际之间处于和谐状态。若上下级坦诚相待、和睦相处，同事之间感情融洽、配合默契，员工就会感到安全、愉快、幸福，大家就会为企业的利益和荣誉努力工作。惠普(HP)公司最初于1967年在德国伯布林根的工厂实行了上班时间灵活安排的制度，现在这种做法在惠普公司已经广泛采用。根据上班时间灵活安排的制度，员工可以上午很早来上班，或者上午9点来上班，完成规定的工作时就离开。当然，这种作息安排并不适合所有的工作，但是实践证明适合大多数工作。公司的创始人帕卡德说：“实行上班时间灵活安排的制度是尊重人、信任人的精髓。这表明，公司知道员工个人生活很繁忙，相信他们能够同上司和同事一起制定既方便个人、又公道合理的作息时间表”。HP公司1939年最初是建在Palo Alto的一间汽车库里，公司第一个产品是声频振荡器，而现在公司总部位于加州硅谷Palo Alto市，是全球仅次于IBM的计算机及办公设备制造商，在2004年《财富》杂志美国500强企业中排名第11位。从员工的角度可以说HP公司的发展史就是企业尊重员工和人性化管理的历史。

案例 摩托罗拉公司“对人保持不变的尊重”

摩托罗拉公司的创始人高尔文有一句名言：“对每一个人都要保持不变的尊重。”在这一信念的指导下，高尔文从公司创办之初就在此基础上形成了一整套以尊重人为宗旨的企业制度和工作作风，进而将这一思想渗透到企业文化的各个层面。这个信念有几层含义：尊重每一位员工的价值和个人自由；给予员工最大的信赖；尽量满足员工的要求；创造团结、和谐、乐观、向上的整体氛围。为了体现对员工的尊重，创造和谐的企业氛围，摩托罗拉公司规定：公司一级及下属各层管理者的办公室的大门要始终敞开着，意在表明，领导者与一般员工是平等的，始终保持着交流，准许员工随时进入领导者的办公室提出意见和发泄不满；同时，也是向员工宣示，领导者也同员工一样在班上只有全力以赴投入工作的权力，不能在公司内处理私人的事情。

公开透明是企业文化的一大法宝。以天津的摩托罗拉电子有限公司为例，在公司内部，一切规章制度、重大举措、重要活动等都有着极高的透明度。年初，公司的每个部门都要把自己在一年中将要做的事情，具体到哪项工作，明明白白地写入计划中，经上级主管部门批准后，告知每一位员工。同时，对员工提出明确而具体的要求。在公司的厂房和办公区域，最引人注目的是一排排精心布置的内容丰富、风格活泼的布告栏，公司所有能够公开的信息都张贴在布告栏内，包括员工如何休假，工资由哪几部分组成，最近的奖惩情况，工会的组织构成，住房政策，娱乐活动内容，重要领导人来访情况，乃至班车路线，一周食谱，招聘信息等。公司认为每一个员工都有得到公平待遇的权利和公平发展的机会。透明性为贯彻公平原则提供了可能，也使员工切切实实感到自己得到了公司的尊重。

此外，公司还建立起多种信息反馈与上下沟通的渠道。一般的企业管理层次，往往是“总经理—经理—主任—员工”这样一个单向流程。而摩托罗拉的管理体制又增加了“员工—总经理”

这一环节。为此,设立了“畅所欲言”信箱和座谈会。公司的“畅所欲言”信箱是一种保密而有效的双向沟通方式。员工可以对公司的各项事务提出意见建议、评论或投诉。然后由专门的协调人将其姓名隐去,把员工提出的问题转给相关人员,再由协调人把反馈回来的信息传达给员工。接到员工反映的部门,必须认真回答和解决;对于有些一时解决不了的问题,也要说明理由。对于提出良好建议的员工,还要给予鼓励与肯定。但对不署名的信件,公司不予受理。总经理座谈会,是员工与总经理面对面的交流,其间没有任何管理人员参加,一般每月一次。在这样的会上,总经理往往能够了解到公司管理中的不足之处,及时得到员工对公司各项制度的意见和建议,了解他们最真实的想法和需要,针对具体问题及时加以解决。

(摘自 <http://finance.sina.com.cn>)

三、我是企业“链条”中重要的一环

企业是一个整体,员工就是企业“链条”中重要的一环。一个企业就是为顾客提供需要,收取合理的报酬,再将所得的资金用于发放股东红利、员工薪资福利以及公司新一轮运作。这样看来,业务单位的任务就不只是销售,还要将市场趋势、竞争对手等信息提供给研发单位参考;业务单位还要及时将市场需求信息提供给生产、仓储单位做衡量比较;经过这些调查后,企业才能投入适当资源;当然,业务单位也必须紧盯应收账款、财务单位的定价与稽核等工作。所有这些不同部门的“合作”构成了企业整体的“工作”。从这个角度来看,企业的目标不仅是老板、一系列部门的目标,还是每个员工的目标。如果把自己所在企业的工作视为一个整体,那么每一个员工所从事的岗位工作都是企业链条上不可或缺的环节。如果我们每个员工都能充分地发扬“主人翁”精神,尽其所能持续地为企业创造效益,那企业获得的效益就是巨大的。有这样一个真实的故事:二战之后,日本经济很不景气。一家濒临倒闭的食品公司,决定裁员三分之一,有三种人列在其中:清洁工、司机、仓管人员。经理找他们谈话,说明了裁员的意图,清洁工说:“我们很重要,如果没有我们打扫卫生,没有一个清洁优美的工作环境,你们怎能全心投入工作?”司机说:“我们很重要,这么多产品没有司机怎么能迅速销往市场?”仓管人员说:“我们很重要,战争刚刚过去,社会秩序不好,如果没有我们,这些食品岂不被偷光?”经理觉得他们说得很都有道理,决定不裁员,重新制定管理策略,最后,经理在厂门口挂了一块大匾,上面写着“我很重要”。从此,员工每天来上班,第一眼看到的就是“我很重要”这四个字,从一线员工到高层管理人员,都认为老板很重视他们,因此干活很卖命,这句话调动了员工的积极性,几年后公司快速崛起,成为日本有名的大公司之一。普通而平凡的员工为什么能使企业获得转机?这是因为每个员工都是企业的财富,每个员工都有着一定的潜力,而这种潜力一旦被激发就能为企业创造出巨大的财富。“经营之神”松下幸之助经常勉励自己的员工说:“我们不是为了领薪水而工作的员工,我们是经营这个大行业的主人。”与企业相比,个人似乎微不足道,而其实每个员工都很重要。

案例 企业利润来自平凡的岗位

叶秀成,2008年进入中厚板分公司工作,现在厚板厂精整机械作业区从事技术工作。下面是他自述的工作感受:

2008年初,我告别校园,在厚板厂精整机械作业区从事技术工作。一天,在检查台架生产操作室的记录本时,我发现检查台架上用于运送钢板的链条平均每个月要断裂18根左右,占链条总数的17.3%,直接影响到了生产节奏和钢板表面质量。

我把问题汇报给了作业区领导,领导对此非常重视,成立了检查台架攻关小组,并任命我为组长。我每天都到现场考察,跟操作工和点检员进行交流。我们发现,链条断裂的主要原因出在行车身上,在行车将钢板吊走时,很容易将托着钢板的链条一并吊起,导致链条跑偏脱落,形成断裂,而当行车把钢板吊回检查台架时,钢板的延伸部位又容易把链条推出链轨,导致其跑偏脱落,形成损伤。于是,我提出在检查台架上、下料装置处各设立一个专门用于吊运的区域,并为链条单独设计了一块护板,防止行车在吊运钢板时损坏链条。如今,在已安装护板的检查台架上,链条已基本不断裂。如果按每月少断裂12根链条、少报废1根链条来计算,那么每月可节省备件采购费和人工维修费用15.8万元,一年下来,就是189.6万元。作业区领导将我的革新成果上报厂总工程师,这项技术在全厂得到推广。我也得到了厂领导的表彰和奖励。

(摘自:宝钢新闻中心,2010年1月8日)

四、做正直的人

说起正直,人们首先想到的是公正的品行与坦率的性格。其实,正直不仅是一种品行,还有一种能力。作为一种品行,正直要求人们言行一致,表里如一;作为一种能力,正直还是人们为达成某种目的而采取的正确手段。在我国先秦诸子百家的著作中对正直这一道德范畴都曾有精彩的论述,比如孔子说:“其身正,不令而行;其身不正,虽令不从。”他主张以统治者完美的道德品行来引领人们的日常生活。

正直是一种高尚的道德追求,是人们立身处世的先决条件,也是个人通向事业成功和人生幸福的桥梁。孔子在《论语》中说过:“人之生也直,罔之生也幸而免。”意思是说,人的生存靠正直,不正直的人也能生存,但那不过是侥幸免于祸害罢了。简单的一句话,道出了深刻的哲理。人们拥有正直的品行,就可以取信于人,与他人真诚交往,就可以不断地拓展个人的生存空间。同时,一个正直的人,也必然是一个心底无私的人。人因正直而纯洁,人因正直而高尚。

正直意味着敢于追求真理。正直的人虚怀若谷,敢于面对现实,勇于与坏人坏事作斗争,保证了社会稳定健康的发展。一个单位缺少了正直的人,这个单位就没有了正气,没有了约束,久而久之,就会损害国家、集体和群众的利益,社会的正义和公平就会受到践踏。然而现实社会中仍不乏不正直的人:事不关己,高高挂起,与人无争,明哲保身,求得个人的平稳和安宁;为人做事用心计,耍手腕,高高在上,善于伪装;说话办事表里不一,对上级百依百顺,对下级苛刻严厉,台上讲君子言,台下行小人事;等等。从长远来看,不正直的人可能一时欺世盗名,侥幸生存,甚至可能福禄双至,官运亨通,但是到头来,吃大亏的还是自己,因为自己的不正直最终会给自己留下祸根。

正直意味着拥有高度的名誉感,并时时自我内省。正直的人往往是有良知的人,也是严格按照正统的道德标准行事的人。没有谁能迫使你按照高标准要求自己,也没有谁能强迫你奉献。然而,不管怎样,一个正直的人会不断地检讨自己,主动地远离低俗,见贤思齐。

在工作中,我们要做一个正直的人。第一,为人处世,出以公心。一事当前,都要认真想一想是否符合国家、集体、他人的利益,符合就做,不符合就不做。这应当是我们为人处世的原则和

提。如果一事当前先替自己打算,斤斤计较个人的得失,那么就不会有任何正直的行为,也容易滑向偏私和邪恶的深渊。第二,是非分明,坚持正义。正直与邪恶总是对立的。因此,敢不敢仗义执言,与一切偏私、邪恶的现象作斗争,敢不敢挺身而出维护人民的合法权益,是正直的道德品质的集中体现。为此,要与那些盗窃、抢劫、贪污、侮辱妇女等严重危害人民生命和财产安全的犯罪行为作坚决的斗争,不怕吃亏,不怕流血,敢于坚持正义。第三,严于律己,行事端正。自身正,是主持正义的重要前提,是驱除邪恶的锐利武器。正直的修养内容是非常丰富的,对正直的道德境界的追求更是长期的。明代政治家于谦的《石灰诗》形象地道出了对正直品德的追求:“千锤万凿出深山,烈火焚烧若等闲,粉身碎骨浑不怕,要留清白在人间。”

案例 陈晓兰 坚守医德无私无畏医生

2007 感动中国组委会授予陈晓兰的颁奖词:

陈晓兰,女,55岁,原上海一家地段医院的理疗科医生。近年来,陈晓兰一直从事医疗器械行业打假,被她揭露的各种医疗器械达20多种,其中8种假劣医疗器械被查处,因此被央视评为2006年度“3·15质量先锋”。

在她与假劣医疗器械斗争的10年中,为了取得一手证据,她曾假扮病人,冒着危险“以身试针”。在她的推动下,国家专门多次下发文件,取缔和查处了七种一度使用很广的伪劣医疗器械和不当治疗方法,曾受到国家食品药品监督管理局的肯定和奖励。目前,上海市食品药品监督管理局已经正式聘请她为“食品药品安全社会监督员”。

感动中国推选委员彭长城对陈晓兰这样评价:她只是一个弱女子,却挑起了维护医疗环境纯洁的大任,屡遭报复,陷入困窘,依然坚持,无怨无悔,最终推动主管部门出台多个法规性文件。她所做的对得起作为一位医生的良知。

感动中国推选委员于丹在推荐陈晓兰的时候这样写道:一个弱妇女子冒着生命危险揭露行业潜规则,她代表了这个社会核心价值的方向。

(摘自:《京江晚报》(A10版),2008年2月18日)

五、学会宽容

英国谚语说:“世上没有不生杂草的花园。”阿拉伯谚语说:“月亮的脸上也是有雀斑的。”说到底,人非圣贤,孰能无过,金无足赤,人无完人。

学会宽容,是做人的需要。宽容是一种美德,是一个人胸怀宽广的直接表现。“泰山不让土壤,故成其高;东海不择细流,故成其大。”一个有着良好道德修养和高尚人格品质的人,必然是一个懂得忍让、善于宽容的人。我们应当学会宽容。对逆耳之言要宽容,择其善者而从之;对异己之人要宽容,不“以其人之道还治其人之身”;对不顺之事要宽容,经得起失败,经得起非议。

学会宽容,是处世的需要。宽容是一种明智的处事方法。世间并无绝对的好坏,而且往往正邪善恶交错,所以我们立身处世有时也要有清浊并容的雅量。在工作和日常生活中,宽容表现为对于非原则性的事情不斤斤计较,能够以德报怨,不为琐事烦恼。在人际交往中,我们难免会遇到一些令人不愉快的人和事,要学会宽容,学会克制和愉快地接受。苏轼说得好:“匹夫见辱,拔

剑而起,挺身而出,此不足为大勇也。天下有大勇者,卒然临之而不惊,无故加之而不怒,此其所挟持者甚大,而其志甚远也。”事实上,对他人的宽容,不仅可以化干戈为玉帛,化敌为友,让别人获得改过的机会,更能将自己从憎恨、妒忌的心绪中解脱出来。莎士比亚在名剧《威尼斯商人》的一段台词中写到:“宽容就像天上的细雨滋润着大地。它赐福于宽容的人,也赐福于被宽容的人。”学会宽容,就会使你的内心平衡、宁静,就会收获快乐!

学会宽容,是成就事业的需要。三国时的曹植说:“天称其高者,以无不覆;地称其广者,以无不载;日月称其明者,以无不照;江海称其大者,以无不容。”一个人要想成就一番事业,就必须有恢宏的气度,自古至今皆然。学会宽容,关键是要剔除心中的私欲和杂念,淡泊明志,有所追求;同时要推己及人,以直报怨,与人为善。上海社科院创意产业研究中心的带头人厉无畏先生,他常引用“知之者不如好之者,好之者不如乐之者”的话语教育团队成员,并经常告诫大家“要宽容待人处事”,从而使大家拧成一股绳,愉快地工作。他的团队因创意产业的理论研究和推广而闻名学术界和产业界,近年来不仅出版了多种专著,完成了多项委托的调研课题,还推出了《创意产业》杂志,并获得了“2008 中国创意产业推动奖”。人们都知道,个人的坎坷、遭遇,工作中的摩擦、矛盾,对于任何人、任何单位都在所难免。怎么办?以宽容心态对待之。厉无畏先生本人曾经历过很多坎坷,由于父亲在美国获得经济学博士学位受到迫害,母亲精神被压垮,16 岁的他担当起养家的重任。他在多处当过临时工,吃了不少苦头。对于这些,厉无畏从不耿耿于怀,而是以诗句“忘却西风一脸霜”面对之。对工作中的摩擦、矛盾,他历来主张“不要随便扣帽子,只要对社会无害,就应该宽容”。在他的精神鼓舞、激励下,整个团队形成了一个宽容的环境,大家都很快地工作着,一直保持着旺盛的创造力。“快乐工作”,人皆向往之。大家如能对人处事有宽厚之心、有宽容之态,那么就能铺就“快乐工作”的道路,营造“快乐工作”的氛围。

案例 在工作中学会宽容

人事部经理在离职之前,曾向公司推荐周海代替自己,但最终坐在这个位子上的人却是梅程。有人深为周海感到不平,因为梅程无论从资历还是从学历或水平上都比不上周海。但周海却表现得很大度,在同梅程的交往中仍保持着友善而且经常在背后说梅程有许多优点,比如活泼好学,聪明伶俐。

第二年的薪资评比,周海得到了最高的加薪浮度,身为人事部经理的梅程在其中当然起了举足轻重的作用。不久周海也被委派做了公关部的经理。

职场的紧张压力本来就使人容易变得猜忌心强、乖戾、郁闷、暴躁,现代人生活在“钢筋水泥的丛林里”,面对多方面的压力,更是不堪重负。这时,如果能做到宽容待人,把个人恩怨先放在一边,在品德上不断完善自己,久而久之,你必然会得到大家的认可。其实,老板也是看在眼里,记在心里,一旦时机成熟,你必然会得到公正的待遇。

职场中的人际关系也跟生活中一样,走到哪里也都要以宽容之心待人。尽管有时并不公平,但是不居要职的你没有生杀大权,在办公室这个“是非之地”,如果不遵守其中的游戏规则,那么当“裁员”的号角吹响时,第一个被淘汰出局的人,也许就是你。

(摘自:林尚达著:《工作中的七美德和七宗罪》,中国民航出版社 2006 年版)

六、承担责任

比尔·盖茨曾对他的员工说：“人可以不伟大，但不可以没有责任心。”比尔·盖茨这句话很简单也很实在。确实，一个人只有具有高度的责任感，才能在自己的工作中勇于负责，在每一个环节中力求完美，按质按量地完成计划或任务。所以微软非常重视对员工责任感的培养，责任感也成为微软招聘员工的重要标准。正是这样才成就了富可敌国的微软商业帝国。

工作就意味着责任。在现实社会中，每个人都承担着特定的责任：为人父母者承担着养育子女的责任；子女成人后，子女又要承担起孝敬和赡养父母的责任；教师在工作中要承担起教书育人的责任；医生要承担治病救人的责任……作为一名员工，工作就意味着责任。在企业中，我们每一个人在工作中都应该明确自己的工作岗位，明确自己的工作岗位所对应的工作内容、工作范围和工作性质，同时也就明确了自己在这个位置上的责任及自己逃避责任的后果。1940年，德国法西斯对英国展开“空中闪电战”，伦敦是受破坏最严重的城市之一。当时有人提议为了安全让皇室成员撤离伦敦。王后说：“在任何情况下，国王是不会离开伦敦的。这是他的责任。”美国总统肯尼迪在就职演说中也说过：“不要问美国给了你们什么，要问你们为美国做了什么。”这句关于责任的经典话语激励了无数美国青年。世界著名文学家高尔基说：“负责任，是一个人最基本的品质。如果我们放弃了责任，也就等于放弃了整个世界。”社会学家戴维斯说：“放弃了自己对社会的责任，就意味着放弃了自己在这个社会中更好的生存机会。”在工作中，我们要找好自己的位置、扮好自己的角色、干好自己的本职工作，对自己每一天的工作负责。一个充满责任意识的人，一个勇于承担责任的人会因为这份承担而让自己的生命更有分量。

责任感决定着一个人事业上的成功与失败。有这样的一个故事，说的是有个老木匠准备退休。老板舍不得他的好工人走，就问老木匠能否再建一座房子，老木匠说可以。但是大家后来都看出来了，他的心已不在工作上，他用的是软料，干出的是粗活。就在房子建好的时候，老板把大门的钥匙递给他，并对他说：“这是你的房子，是我送给你的礼物。”老木匠惊得目瞪口呆，羞愧得无地自容。其实，对我们又何尝不是这样？如果我们不负责任，消极地应付工作，在关键时刻不愿尽最大努力，那么就等于是把我们深困在自己“建造”的房子里了。因此，不管你的工作看起来是怎样卑微，你都应当付之以艺术家的精神，应当有满腔的热忱和强烈的责任感。在任何情形下，都不要对自己的工作表示厌恶，更不要放弃你的工作责任心。如果你为环境所迫而做一些乏味的工作，那你也应当设法从这些乏味的工作中找出乐趣，付出你的努力，表现你的责任心。要懂得，从应当做而又必须做的事情中，总能找出乐趣。这是我们对于工作应抱的负责任的态度。有了这种态度，无论做什么工作，都一定能获得成功。

案例 小角色，大作为

2003年9月，谭旭旅游大专毕业，学旅游管理的他本来希望成为一名导游，可最后却到大连香格里拉大饭店当了个送餐员。

2005年秋，他被推荐参加集团的贴身管家培训。两个多月的紧张训练后，谭旭不仅顺利过关，还成为金牌学员。

2006年8月,酒店总统套房贴身管家职位升迁,留下了一个空缺,经过层层选拔,谭旭最终从900多名基层员工中脱颖而出,正式出任贴身管家。

2007年9月6日,夏季沃达斯论坛在大连隆重举行。论坛创始人、主席施瓦布要下榻香格里拉大酒店总统套房。谭旭通过浏览外国网站、输入关键字搜索、查看过期报纸,得知施瓦布喜欢喝鲜榨果蔬汁,对古董收藏情有独钟……谭旭将准备工作做得无微不至。

9月6日,当施瓦布迈进总统套房时,不由眼前一亮:书桌一旁,摆放着一本由谭旭精挑细选的古董研究书籍,不太厚,英文版的。茶几上放的是刚刚榨好的新鲜果汁,他端起来喝了一口,有些意外:这杯果汁,居然跟他在瑞士家中太太希尔德所榨的口味一样!这也太神奇了吧?原来谭旭之前浏览外国网站时,无意间发现一家女性刊物采访施瓦布妻子的文章,其中就透露了她做鲜味果汁的养生小贴士。

2009年9月10日,夏季达沃斯论坛再次在大连举行。这座城市有多家条件极好的五星级大酒店,行业竞争十分激烈。早在6月的一天,香格里拉大酒店总经理便接到了从瑞士打来的电话,对方是施瓦布的秘书,他要为施瓦布预定总统套房。这位秘书说道:“上次论坛期间,贵酒店服务质量非常好,尤其是一位叫谭旭的年轻人给老人留下了非常好的印象,希望这一次还能得到他的服务。”秘书还特别提出:施瓦布先生指定香格里拉酒店承接此次论坛的欢迎晚宴,届时,将有超过1000位国家元首、大财团CEO、总裁及企业精英云集。谭旭没有想到,自己当初的一些悉心的照料,竟会为酒店接到如此大单发挥作用。

12日晚,施瓦布一行就要离开大连了。前来送行的人很多,有中央、省、市、各级政要、商界名人,按照酒店的规定,贴身管家只能送到酒店门口。因此,谭旭跟随人流,一到酒店门口,便停下来。施瓦布的首席保镖飞快地跑进酒店,一把拉住谭旭的手,急切地说:“快来,施瓦布先生点名要和你道别呢!”谭旭随着他走近施瓦布,一时间激动得不知说什么好。施瓦布亲切地握住他的手,对酒店总经理夸道:“这位年轻人工作非常出色。以后我来大连,还要入住你们香格里拉!”

(摘自:《大学生》,2009年11月,总第122期)

实践活动设计

活动1 尊重你我他

(1) 将参与同学分成7~8人一组;

(2) 引导小组每位同学想一想:在生活中,你认为比较重要的三条权利和自由,先写在纸上,再分别贴在教室的墙上;

(3) 引导小组每位同学结合自己的生活经历,确认哪些权利和自由可以得到尊重和实现,交流和分享自己的感受;

(4) 小组代表交流下列问题:

① 据你观察,你在个人尊严和个人价值方面待遇的得与失,是个别现象还是普遍现象?

② 你的经历,给你怎样的感受?

③ 通过学习和交流之后,你的个人结论是什么?

活动2 关于工作意义的问卷和交流

工作的意义				
工作的经历	耗费的精力	满意程度	个人利益水平	社会效益水平

说明：

(1) 第一栏,“工作的经历”下面,参与者列举出自己曾经做过的所有形式的工作,包括非正式、可能没有报酬的工作,如家务劳动。

(2) 第二栏,“耗费的精力”下面,参与者需要指出每项工作中所耗费的一种或多种精力,包括体力(P)、智力(M)、情感(E)、精神(S)。

(3) 第三栏,“满意程度”下面,参与者可以写出自己对这种工作的满意程度:非常满意(HS)、满意(AS)、比较不满意(LS)、不满意(NS)。

(4) 第四、五栏,“个人利益水平”、“社会效益水平”下面,参与者需要写出这些工作所带来的各种利益。个人层面的利益侧重参与者自身从工作中所获取的利益,社会效益强调这一工作对他人、组织和社会的贡献。

(5) 问卷填写好后,针对参与者的低满意度的工作进行思考,相互交流对话得到领会和感悟,对这些工作重新定位。